



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА
РАСПОРЯЖЕНИЕ

«03» мая 2014 г.

№ 467

Об утверждении Порядка работы с сообщениями и предложениями, поступившими в муниципальную информационную систему города Белгорода «Активный горожанин»

В целях повышения открытости органов муниципальной власти и регламентации выстраивания конструктивного диалога между жителями и органами местного самоуправления города Белгорода в решении вопросов развития города:

1. Утвердить Порядок работы с сообщениями и предложениями, поступившими в муниципальную информационную систему города Белгорода «Активный горожанин».

2. Управлению по взаимодействию со СМИ (Русинова Л.А.) обеспечить опубликование настоящего распоряжения на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации города по внутренней и кадровой политике Медведеву О.И.

Глава администрации
города Белгорода



К.Полежаев

Утвержден
распоряжением администрации
города Белгорода
от «03» 05 2017г. *N463*

Порядок
работы с сообщениями и предложениями, поступившими в
муниципальную информационную систему города Белгорода
«Активный горожанин»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с сообщениями и предложениями, поступившими в муниципальную информационную систему «Активный горожанин» (далее – Порядок), разработан в соответствии с Законом Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации».

1.2. Муниципальная информационная система «Активный горожанин» (далее – МИС АГ) включает в себя web-сайт «Активный горожанин» и «Мобильное приложение «Активный горожанин».

1.3. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Порядке:

пользователь – физическое лицо, получившее в установленном порядке доступ к сервисам муниципальной информационной системы «Активный горожанин»;

сообщение – текстовый комментарий пользователя, в том числе с фотофайлами, содержащий информацию, направленную пользователем в МИС АГ;

проблема в сообщении - письменное заявление на портал «Активный горожанин», содержащее информацию о нарушении прав или законных интересов жителей города Белгорода, в том числе, указывающее на незаконные или неправомерные действия определённой организации, решение которых находится в компетенции органов местного самоуправления;

ответ на сообщение – текстовый комментарий, в том числе с фотофайлами, подготовленный ответственным исполнителем;

предложение - текстовый комментарий пользователя, в том числе с фотофайлами, содержащий информацию о необходимости решения острой и важной проблемы, включая способы ее решения;

модератор – сотрудник МАУ «Институт муниципального развития и социальных технологий», ответственный за рассмотрение, направление сообщений ответственным исполнителям.

ответственный исполнитель – сотрудник администрации города, назначенный руководителем для подготовки ответов на сообщения, поступившие в МИС АГ и ПУВП РИАС;

контролирующий орган - сотрудник службы организации работы по предупреждению ЧС и взаимодействию с предприятиями машиностроительной отрасли (далее – Служба), осуществляющий контроль за качеством подготовленных ответов на сообщения ответственными исполнителями, соблюдением сроков их размещения и публикацию в МИС АГ и ПУВП РИАС.

2. Порядок работы с сообщениями, поступившими в МИС АГ

2.1. Ежедневный мониторинг обращений, поступивших в личный кабинет единой редакции МИС АГ, осуществляет модератор. Модератор руководствуется Едиными правилами модерации сообщений согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

2.2. Модератор ежедневно в 9.00 часов и в 16.00 часов обрабатывает поступившие сообщения, принимает решение об их публикации в МИС АГ или отклонении.

2.3. Решение принимается в течение 24 часов с момента поступления сообщения в личный кабинет единой редакции МИС АГ. Если совокупное число нерабочих дней составляет три и более, длительность обработки сообщения может быть увеличена на срок не более чем 72 часа.

2.4. В случае принятия модератором решения об отклонении в публикации сообщения на номер мобильного телефона пользователя системы направляется уведомление об отклонении сообщения с указанием причины в соответствии с Едиными правилами модерации сообщений в МИС АГ. За неоднократное нарушение Единых правил модерации сообщений в МИС АГ номер пользователя блокируется сроком на 30 календарных дней.

2.5. В случае публикации сообщения в МИС АГ одновременно осуществляется постановка задачи в ПУВП РИАС с добавлением ответственного исполнителя и контролирующего органа.

2.6. По результатам рассмотрения сообщения ответственный исполнитель в течение одного рабочего дня принимает к исполнению или отклоняет проблему в связи с неверным определением и направляет модератору.

В случае если ответственным исполнителем сообщение не отклонено в установленный срок и не принято, оно считается принятым к исполнению и не подлежит переадресации другому исполнителю. В данном случае процедуру принятия сообщения к исполнению в МИС АГ проводит модератор.

2.7. В случае принятия сообщения к исполнению ответственный исполнитель готовит ответ на сообщение, размещает его в ПУВП РИАС и в МИС АГ не менее чем за 24 часа до срока, утвержденного в приложении № 2 к настоящему Порядку.

2.8. Сообщение о проблеме в деятельности управляющей компании направляется на официальный адрес электронной почты управляющей компании с подтверждением получения для исполнения не позднее 24 часов с момента отправки.

2.9. В случае принятия управляющей компанией сообщения в работу модератором создается задача в ПУВП РИАС, где ответственным руководителем назначается начальник департамента городского хозяйства администрации города или начальник отдела по жилищному контролю и защите прав потребителей в сфере ЖКХ, которые утверждают ответ для размещения его на портале.

2.10. Если управляющая компания отклоняет сообщение или возвращает на повторную модерацию, то данное обращение направляется модератором в работу по принадлежности структурному подразделению администрации города.

2.11. Ответ на сообщение должен содержать информацию по существу обращения и соответствовать следующим критериям:

- достоверность;
- полнота;
- актуальность.

2.12. Исполнитель может готовить промежуточный ответ на сообщение в том случае, если результат рассмотрения сообщения зависит от сторонних организаций, не относящихся к структурным подразделениям администрации города. В промежуточном ответе на сообщение указывается окончательная дата подготовки ответа на сообщение.

2.12.1. Промежуточный ответ в отношении деятельности управляющих компаний размещается в том случае, если специалисту отдела по жилищному контролю и защите прав потребителей в сфере ЖКХ необходимо связаться с пользователем, чтобы получить письменное заявление для проверки фактов и принятия мер.

В случае если письменное заявление пользователем портала не предоставлено в течение 5 дней, публикуется ответ рекомендательного характера и задача закрывается.

2.13. Контроль за качеством подготовленных ответов на сообщения, соблюдением сроков осуществляет контролирующий орган - Служба.

2.14. Служба в течение 24 часов с момента размещения ответа рассматривает подготовленную информацию, согласовывает ее в МИС АГ или направляет на доработку в ПУВП РИАС с указанием причины возврата и срока подготовки окончательного ответа.

2.15. Если ответ на сообщение содержит окончательный срок исполнения, задача в ПУВП РИАС не закрывается, срок исполнения продлевается до срока, указанного в ответе. Соответствующая запись размещается в МИС АГ.

2.16. Если на сообщение пользователя ранее предоставлялся промежуточный ответ, то окончательный согласуется с заместителем руководителя аппарата.

2.17. Согласованный ответ на сообщение публикуется модератором в МИС АГ. Модератор закрывает задачу в ПУВП РИАС после публикации окончательного ответа на сообщение.

2.18. Схема публикации, контроля, исполнения сообщения в МИС АГ представлена в приложении № 3.

3. Функции модератора, ответственного исполнителя, контролирующего органа при работе с сообщениями пользователей, поступившими в МИС АГ

3.1. Модератор:

3.1.1. ежедневно обрабатывает поступившие сообщения;

3.1.2. своевременно направляет сообщения на рассмотрение ответственным исполнителям;

3.1.3. ежедневно рассматривает новые задачи в ПУВП РИАС;

3.1.4. в течение срока, утвержденного приложением № 2 к настоящему Порядку, подготавливает информацию в соответствии с проблемой, указанной в сообщении;

3.1.5. в случае необходимости в рамках полномочий:

- направляет дополнительные запросы в структурные подразделения администрации города, государственные и муниципальные учреждения и организации;

- направляет сообщение по вопросам деятельности управляющих компаний на официальный адрес электронной почты с подтверждением получения для исполнения;

- осуществляет мониторинг пользователей портала и удаляет некорректные учетные записи;

- ежедневно актуализирует информацию в разделе «Результаты работы портала».

3.2. Контролирующий орган:

3.2.1. осуществляет контроль за качеством подготовленной информации и соблюдением сроков подготовки ответов на сообщения ответственным исполнителем;

3.2.2. согласовывает подготовленную информацию или направляет на доработку ответственному исполнителю с указанием замечаний;

3.2.3. устанавливает сроки доработки ответов на сообщения;

3.2.4. ежемесячно в срок до 3 числа месяца, следующего за отчетным, осуществляет выборочную проверку качества подготовленных ответов на предмет достоверности. По результатам проведения проверок направляет информацию в МАУ «Институт муниципального развития и социальных технологий» для подготовки аналитического доклада;

3.2.5. несет ответственность за своевременную и качественную подготовку ответа на сообщение;

3.2.6. согласовывает к публикации на портале ответ, подготовленный управляющей компанией, утвержденный руководителем департамента

городского хозяйства или начальником отдела по жилищному контролю и защите прав потребителей в сфере ЖКХ;

3.2.7. ежемесячно, в срок до 3 числа, представляет заместителю главы администрации города по внутренней и кадровой политике информацию о количестве сообщений, срок исполнения которых продлен.

3.2.8. ежедневно представляет специалисту по информационной поддержке и продвижению МАУ «Институт муниципального развития и социальных технологий» информацию об исполненных сообщениях.

3.3. Ответственный сотрудник структурного подразделения администрации города за работу в МИС АГ:

3.3.1. рассматривает размещенные в МИС АГ сообщения пользователей;

3.3.2. информирует руководителя о поступивших сообщениях;

3.3.3. доводит до сведения сотрудников поручения руководителя для исполнения данных обращений;

3.3.4. размещает ответы в ПУВП РИАС и в МИС АГ;

3.3.5. осуществляет контроль за соблюдением сроков подготовки ответов.

4. Порядок работы с предложениями, поступившими в МИС АГ

4.1. Ежедневный мониторинг предложений, поступивших в личный кабинет единой редакции МИС АГ, их публикацию осуществляет модератор.

4.2. Опубликованное предложение, получившее одобрение более 100 пользователей в течение месяца со дня его опубликования, размещается в ПУВП РИАС и направляется на рассмотрение заместителю главы администрации города по курируемым направлениям деятельности.

4.3. По поручению заместителя главы администрации города ответственный исполнитель изучает возможность реализации предложения и включает данный вопрос в план работы отраслевой экспертной комиссии.

4.4. На заседаниях отраслевых экспертных комиссий принимаются решения о целесообразности реализации поступивших предложений.

4.5. Модератор ведет реестр опубликованных в МИС АГ предложений.

4.6. Ответственный исполнитель, изучив возможность реализации предложения, дает аргументированный ответ о возможности или невозможности его исполнения для размещения в разделе «Новости» МИС АГ.

4.7. Предложения, не соответствующие требованиям настоящего Порядка, отклоняются или публикуются в разделе «Сообщения». Работа с такими сообщениями осуществляется в соответствии с разделом 2 настоящего Порядка.

4.8. Схема взаимодействия при реализации предложений, опубликованных в МИС АГ, представлена в приложении № 4 к настоящему Порядку.

5. Заключительные положения

5.1. Контролирующий орган еженедельно (пятница по состоянию на 17.00 часов) направляет заместителям главы администрации города и руководителям структурных подразделений (ответственным исполнителям) информацию о количестве сообщений, поступивших в МИС АГ, срок исполнения которых истек, по форме согласно приложению № 5 к настоящему Порядку.

5.2. Модератор направляет руководителям структурных подразделений администрации города:

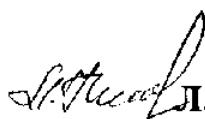
- ежедневно – информацию о количестве сообщений, поступивших в МИС АГ, по состоянию на 17.00 часов, по формам 1 и 2, согласно приложению № 6 к настоящему Порядку;

- ежемесячно – информацию о количестве сообщений, находящихся в работе структурных подразделений администрации города, по форме 3 согласно приложению № 6 настоящего Порядка.

5.3. МАУ «Институт муниципального развития и социальных технологий» в срок до 10 числа месяца, следующим за отчетным, представляет главе администрации города аналитическую записку, включающую информацию:

- об основных темах и проблемах, по которым поступили сообщения пользователей, о соблюдении сроков рассмотрения сообщений и публикации ответов на них;

- о количестве опубликованных, находящихся в работе и реализованных предложений пользователей.

**Заместитель начальника управления
организационно-контрольной
и аналитической работы администрации города**  **Л.Н.Калабина**

Приложение № 1
к Порядку работы с сообщениями и
предложениями, поступившими в
муниципальную информационную
систему города Белгорода
«Активный горожанин»

Единые правила модерации сообщений

1. Общие положения

Настоящие Единые правила модерации сообщений подготовлены в целях обеспечения публикации сообщений пользователей в муниципальной информационной системе «Активный горожанин» (далее – Система).

В целях настоящих Единых правил модерации сообщений используются следующие понятия:

1.1. Блокировка – техническая мера ограничения возможностей действий пользователей в Системе, выраженная во временном запрете направления сообщений данных пользователей в Системе сроком на 30 календарных дней.

1.2. Отклонение сообщения – недопущение публикации сообщения в Системе.

Текст сообщений, подлежащих публикации в системе, должен быть написан на русском языке.

Фотографии публикуются в Системе только в качестве иллюстраций к сообщению пользователя. Не допускается публикация фотографий, акцентирующих внимание на образах конкретных людей, содержащих персональные данные, регистрационные знаки транспортных средств, имеющих разрешение и качество, недостаточное для различения объектов и выполненных на них работ, фотографий, требующих редактирования, в частности переворачивания, кадрирования или приближения.

Для публикации принимаются фотографии в формате *jpg, *png совокупным размером не более 10 Мб.

В одном сообщении пользователь может направить не более 5 фотографий.

Материалы, направленные пользователями в Единую редакцию, не редактируются и не возвращаются.

Сообщение не является официальным обращением гражданина в органы местного самоуправления. Тем не менее, сообщение является обязательным для рассмотрения органами местного самоуправления города Белгорода и обрабатывается в порядке, установленном Порядком работы с сообщениями и предложениями, поступившими в муниципальную информационную систему города Белгорода «Активный горожанин».

2. Причины отклонения сообщений пользователей Системы

2.1. Тематика сообщения не соответствует предложенным в Системе проблемным темам.

2.2. Сообщение содержит информацию о проблеме, по которой ранее был дан ответ о невозможности ее решения.

2.3. Сообщение не содержит конкретных фактов, на основании которых возможно провести проверку

2.4. Текст сообщения полностью повторяет текст сообщения, ранее опубликованного в Системе в отношении одного и того же объекта, при этом ответ органа местного самоуправления по данному сообщению не опубликован.

2.5. Сообщение содержит безосновательные, недоказанные обвинения в адрес других пользователей Системы, органов местного самоуправления города Белгорода, физических или юридических лиц.

2.6. Сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду ненависти и дискриминации по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, ущемление прав меньшинств, несовершеннолетних, причиняющую и призывающую к причинению им вреда в любой форме; оскорбления в адрес других пользователей Системы, органов местного самоуправления города Белгорода, иных лиц или организаций.

2.7. Сообщение содержит персональные данные, в том числе персональные данные третьих лиц, распространяемые без их согласия.

2.8. Сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, отличных от целей создания и функционирования Системы.

2.9. Фотография, сопровождающая сообщение пользователя, не отвечает требованиям пункта 1.2. настоящих Единых правил модерации сообщений, при этом сообщение указывает на данную фотографию как на единственный факт, на основании которого возможно проведение проверки.

2.10. Сообщение содержит ошибки и/или опечатки, препятствующие пониманию смысла сообщения, написано не кириллическим алфавитом, полностью или преимущественно заглавными (прописными) буквами, без знаков препинания, содержит необщепотребимые сокращения.

2.11. Сообщение содержит нецензурную лексику либо ее производные.

2.12. Сообщение содержит послания, просьбы, прошения личного характера.

2.13. Сообщение содержит описание нескольких проблем по разным проблемным темам.

2.14. Сообщение содержит благодарность, не соизмеримую с фактом выполненных работ на объекте.

2.15. Адрес, указанный в сообщении, не соответствует адресу выбранного

объекта либо требует уточнения.

2.16. Несоответствие личных данных пользователя требованиям Соглашения о пользовании Системой.

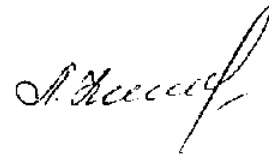
2.17. Текст сообщения не содержит информацию о проблеме.

3. Основания для ограничения действий пользователей Системой

3.1. Сообщение пользователя Системы содержит угрозы действиями, которые способны нанести ущерб другому пользователю Системы, Единой редакции, органам местного самоуправления города, иным лицам или организациям, а также угрозы политического, религиозного или иного преследования.

3.2. Пользователь Системы осуществляет действия, которые могут быть классифицированы как действия спам-роботов. Пользователь блокируется, если он отправил в Систему не менее трех одинаковых сообщений за 10 минут, либо не менее 20 сообщений в течение 12 часов.

**Заместитель начальника
управления организационно-контрольной
и аналитической работы
администрации города**



Л.Н.Калабина

**Приложение № 2
к Порядку работы с сообщениями и
предложениями, поступившими в
муниципальную информационную
систему города Белгорода
«Активный горожанин»**

**Сроки подготовки ответов на сообщения
в муниципальной информационной системе «Активный горожанин»**

Раздел	Подраздел	Срок, рабочих дней
Стройплощадки	Паспорт объекта	5
	Ограждение объекта	5
	Благоустройство объекта	7
	Замороженная стройка	7
Платные парковки	Невозможность оплаты	5
	Неправильная работа паркомата	5
	Состояние паркоматов	5
Брошенный транспорт	Во дворе многоквартирного дома	30
	В частном секторе	30
	В гаражно-строительном кооперативе	30
	На проезжей части	30
Парковка транспорта	Парковка на остановках общественного транспорта	14
	Парковка на газонах и тротуарах	14
	Самозахват парковочных мест	14
	Парковка на проезжей части	14
Дороги	Отсутствие дороги	30
	Качество дорог	30
	Освещение дорог	30
	Дорожные знаки, светофоры и ограничения	30
Общественный транспорт	Работа транспорта	7
	Подвижной состав и водители	7
Деятельность управляющей компания	Тарифы на содержание и ремонт жилья	7
	Неисполнение обязательств по перечню работ в доме	7
	Уборка территории двора	7
	Наличие мусора	7

Раздел	Подраздел	Срок, рабочих дней
	Очистка территории от наледи и снега	7
	Работа управляющих компаний	7
Свалки мусора	Свалки мусора в районах частного сектора	10
	Свалки мусора возле хозяйствующих субъектов	10
	Свалки мусора на дворовых территориях МКД	10
Благоустройство территории	Парки и скверы	20
	Клумбы и газоны	20
	Деревья и кустарники	20
	Уборка общественных мест	10
	Уборка улиц и дорог	10
	Благоустройство дворовых территорий	10
	Благоустройство микрорайонов ИЖС	30
Торговля и общественное питание	Нарушение общественного порядка	5
	График работы	5
	Санитарное состояние объекта и территории	5
	Несанкционированная торговля	5
	Нестационарная торговля	5
	Неэтичное поведение персонала	5
Товары и услуги	Качество товара, услуг	10
	Нарушение сроков реализации товаров, оказания услуг	10
	Несоответствие ценника цене товара	10
Экология	Состояние воздуха	10
	Вырубка, обрезка зеленых насаждений	10
	Получение разрешений на проведение работ	10
	Меры за негативное воздействие на окружающую среду	10
Безопасность	Нарушение общественным транспортом Правил дорожного движения	30
	Нарушение общественного порядка на улицах города	30

Раздел	Подраздел	Срок, рабочих дней
Образование	Детские сады	7
	Школы	7
	Дополнительное образование	7
Культура	Санитарное состояние и благоустройство памятников и достопримечательных мест	7
	Проведение культурно-массовых мероприятий	7
	Материально-техническое оснащение учреждений культуры и библиотек	20
	Работа учреждений культуры и библиотек	7
Физическая культура и массовый спорт	Объекты физической культуры и спорта	7
	Проведение соревнований и спортивных мероприятий	7
Социальная защита	Невыплата начисленных сумм	7
	Неправильное начисление положенных льгот и компенсаций	7
	Работа сотрудников и учреждений	7
Другое	-	10

**Заместитель начальника
управления организационно-контрольной
и аналитической работы
администрации города**

 **Л.Н.Калабина**

Приложение № 4
к Порядку работы с сообщениями и предложениями, поступившими в муниципальную информационную систему города Белгорода «Активный горожанин»

Схема взаимодействия при реализации предложений, опубликованных в муниципальной информационной системе «Активный горожанин»



**Заместитель начальника
управления организационно-контрольной
и аналитической работы
администрации города**

Л.Н.Калабина Л.Н.Калабина

**Приложение № 5
к Порядку работы с сообщениями и
предложениями, поступившими в
муниципальную информационную
систему города Белгорода «Активный
горожанин»**

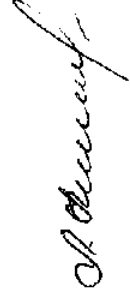
форма

Сведения

**о количестве сообщений, находящихся в работе структурных подразделений администрации города
по состоянию на _____
дата**

№ п/п	Наименование структурного подразделения	Количество активных сообщений			Справочно					
		Всего	из них с просроченным сроком исполнения	в т.ч. по объективным причинам	количество поступивших сообщений с начала отчетного года	из них				
						отклонено	исполнено	в работе		

**Заместитель начальника управления организационно-контрольной
и аналитической работы администрации города**



Л.Н.Калабина

Приложение № 6
к Порядку работы с сообщениями и
предложениями, поступившими в
муниципальную информационную
систему города Белгорода «Активный
горожанин»

форма 1

Информация

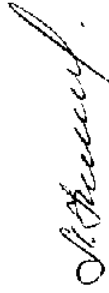
о количестве сообщений, поступивших в муниципальную информационную систему «Активный горожанин»
по состоянию на 17.00 час _____
дата

Всего поступило на портал	в том числе по фильтрам модерации	
из новых в отчетный день		Номер задачи в ПУВП РИАС
в том числе:		
отклонено модератором		
принято модератором и направлено исполнителю		
принято к исполнению		
Подтверждено модератором	в том числе по фильтрам модерации	
(обращение направлено исполнителю на рассмотрение)		
из них рассматриваются более 24 часов		
Принято к исполнению		
(исполнитель приняли заявку на решение проблемы)		
Находятся на финальной модерации		
(включают сообщения, которые:		
отклонены модератором		
исполнены (закрыты в ПУВП РИАС)		
Количество предложений		

Информация

о количестве сообщений, поступивших в муниципальную информационную систему «Активный горожанин»
 по состоянию на 17.00 час _____ дата _____
 (по категориям)

Категория	Всего	Сообщение отклонено	Сообщение принято	Исполнено	Принято к исполнению	Из них на исполнении с истекшим сроком	
						Кол-во	Номер задачи в ПУВП РИАС
Безопасность							
Благоустройство							
Брошенный транспорт							
.....							
Итого:							



Информация

о количестве сообщений, находящихся в работе структурных подразделений администрации города
по состоянию на _____

дата

№п/п	Наименование структурного подразделения	Всего сообщений	Сообщение отклонено	Исполнено		Не исполнено	
				всего	из них с нарушением срока	всего	из них с нарушением срока

Заместитель начальника управления организационно-контрольной
и аналитической работы администрации города



Л.Н.Калабина